

Chiel van Rijn en  
Job Willemsen

6

## MEDIAMARKT VENLO

# "IEDEREEN IS WELKOM"

**Een ruim assortiment, een vast aanspreekpunt, één-op-één contact, uitstekende service en garantie, prima prijzen en de mogelijkheid om (onder voorwaarden) op krediet te kopen. Daarnaast af en toe extra activiteiten voor de zakelijk klant. Allemaal redenen waardoor steeds meer zakelijke klanten uit heel Noord-Limburg hun elektronica bij MediaMarkt Venlo kopen. De aanpak werpt zijn vruchten af merkt Van Rijn, die benadrukt dat iedere zakelijke klant welkom is: "Van zzzp'er tot multinational, iedereen is absoluut welkom. Wij kunnen iedere zakelijke klant naar tevredenheid van dienst zijn."**

TEKST: SANDER DAMEN

Waar in het verleden een duidelijk verschil zichtbaar was in apparatuur die mensen thuis en op hun werk gebruikten, is dat tegenwoordig totaal anders. De markt voor elektronica voor particulier en zakelijk gebruik is niet langer gescheiden, concludeert Chiel van Rijn, directeur van MediaMarkt in Venlo. "Ons assortiment is ook uitstekend geschikt voor zakelijke klanten. We hebben daarom sinds een jaar of vier een accountmanager alleen voor de zakelijke markt: Job Willemsen. Hij helpt zakelijke klanten kiezen uit ons ruime assortiment, maar zorgt er ook voor dat klanten door kunnen blijven werken, bijvoorbeeld als ze hun telefoon hebben laten vallen of koffie over hun laptop gemorst hebben."

### DUIDELIJKE VERBETERING

De aanstelling van Willemsen als aanspreekpunt voor de zakelijke markt betekende een duidelijke verbetering van de dienstverlening aan de zakelijke klant. "Voordat we een zakelijke afdeling creëerden, kochten ondernemers natuurlijk ook al bij ons", vertelt Van Rijn. "Alleen moesten ze toen soms op twee of drie afdelingen met verkopers praten. Nu kunnen ze hun wensen aan Job Willemsen kenbaar maken en hij stelt een advies voor ze op." Regelmatig wordt dat advies ook rechtstreeks aan de medewerker van een bedrijf gegeven. "Het komt steeds vaker voor dat de werkgevers vanuit het 'bring your own device'-principe

werken", licht Van Rijn toe. "In dat geval kan de medewerker zelf een pc, laptop, tablet of telefoon kiezen waarmee hij wil werken. Of het nu gaat om Apple, Microsoft, Android of IOS... De werkgever laat de werknemer vrij in zijn keuze en faciliteert het gebruik."

### SCHERPE PRIJS

Willemsen kan voor zijn advies steunen op de expertise van zijn collega's op de diverse afdelingen, maar ook op die van de accountmanagers van de verschillende leveranciers. MediaMarkt koopt de artikelen namelijk altijd direct in bij de producent, waardoor er korte lijntjes met de leveranciers zijn. Doordat

MediaMarkt de producten direct van de leverancier betreft, zijn de prijzen altijd scherp. Er zit immers geen schakel tussen. Particuliere en zakelijke klanten betalen over het algemeen dezelfde prijs. "Alleen als een klant grote volumes af wil nemen, kunnen we met de leverancier een nog scherpere prijs afspreken", licht Van Rijn toe. "Maar normaal gesproken zijn de prijzen gelijk voor zakelijke en particuliere klanten. Het voordeel van onze inkoopstrategie is dat wanneer een klant specifieke vragen heeft over een product, Job Willemsen direct contact op kan nemen met de leverancier."

#### ASSORTIMENT

MediaMarkt biedt ondernemers meer dan een op een contact en een scherpe prijs. Zakelijke klanten kunnen een keuze maken uit het hele assortiment van het bedrijf. Of het nu voor kantoor of kantine is, het assortiment is breed en diep: computers, laptops, software, telefoons, accessoires, maar ook koffiezetapparaten, vaatwassers en televisies.

Voor alle producten geldt dat ze geleverd worden met twee jaar volledige garantie. Voor de periode daarna is er nog een levensduurgarantie. "Die is afhankelijk van de leeftijd en de aan-

schafprijs van het product", licht Van Rijn toe. "Het komt er op neer dat we een x-percentag van de reparatiekosten kunnen vergoeden als er na verloop van de garantieperiode een gebrek aan de apparatuur is."

Een ander pluspunt voor ondernemers is dat MediaMarkt ervoor zorgt dat hun medewerkers nooit lang zonder hun apparatuur hoeven te zitten als er iets mee aan de hand is. "Wij hebben ruime openingstijden, meestal van tien uur 's ochtends tot negen uur 's avonds", licht Van Rijn toe. "Als medewerkers van klanten een probleem hebben met hun computer, tablet, laptop of wat dan ook kunnen ze direct bij ons reparatiecentrum terecht. Als wij het probleem niet direct kunnen oplossen, krijgen ze een vervangend toestel mee. Hiermee zorgen we ervoor dat de medewerker zijn werk kan blijven doen en ontzorgen we de werkgever."

#### PRIVATE SHOPPING

Willemsen komt op verzoek graag naar klanten toe, maar de meeste contacten vinden via de telefoon, e-mail of in de winkel plaats. "Daarnaast schrijft Job regelmatig een blog op LinkedIn, bijvoorbeeld over nieuwe producten of toepassingen", vertelt Van Rijn.

Twee keer per jaar organiseert MediaMarkt een speciale avond of middag voor zakelijke klanten waarin een nieuw innovatief product belicht wordt door specialisten van de leverancier. "De laatste keer ging het over Microsoft Surface. Dat was een groot succes", aldus Van Rijn. "Een service die zakelijke klanten ook waarderen, is een private shoppingmoment. Dat gebeurt vaak rond de kerstperiode. Dan komen de medewerkers van de klant na sluitingstijd naar onze winkel en mogen dan in alle rust een kerstcadeau uitzoeken."

[www.mediamarkt.nl](http://www.mediamarkt.nl)

#### BENIEUWD NAAR DE MOGELIJKHEDEN VOOR BEDRIJVEN?

Neem voor meer informatie  
contact op met Job Willemsen via  
[b2bvenlo@mediamarkt.nl](mailto:b2bvenlo@mediamarkt.nl)  
of 077-3551526 / 0612616392.

